

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Factores de Riesgos Psicosociales en los Trabajadores de una Empresa  
Privada del Distrito de Chorrillos- Lima- 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Cinthya Paola Moscoso Córdova

Lima- Perú

2018

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi padres, a mi guía espiritual Joe McCarthy y a mi pequeña hija Hazel Mía Díaz Moscoso, por ser motivación constante de superación, y la confianza brindada durante mi formación.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por ser mi centro de estudio y formación profesional.

A mis profesores por su enseñanza, durante mi formación y el estudio realizado, por su paciencia, motivación y aporte en mi educación profesional.

Para finalizar agradezco a la Empresa donde laboro, por la oportunidad y facilidad brindada en mi investigación.

## **Presentación**

Señores del jurado:

Cumpliendo las reglas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N° 003- FPs y TS-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulada “Factores de Riesgos Psicosociales en Trabajadores de una Empresa Privada ubicada en el Distrito de Chorrillos- Lima” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Espero que este trabajo sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Cinthya Paola Moscoso Córdova

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
ABSTRACT .....	x
Introducción .....	11
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	12
1.2. Formulación del problema .....	15
1.3. Objetivos .....	15
1.4. Justificación e importancia .....	16
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>17</b>
2.1. Antecedentes teóricos.....	17
2.1.1.Antecedentes Internacionales .....	17
2.1.2.Antecedentes Nacionales.....	19
2.2. Bases Teóricas .....	21
2.2.1.El modelo demanda-control-apoyo social.....	21
2.2.2.Modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa (Siegrist).....	25
2.2.3.La Justicia Organizacional.....	27
2.2.4.El Modelo Istas.....	28
<b>CAPITULO III : METODOLOGÍA .....</b>	<b>31</b>
3.1. Tipo y Diseño de investigación .....	31
3.1.1.Tipo de Investigación .....	31
3.1.2.Diseño.....	31
3.2. Población y Muestra.....	31
3.2.1.Población: .....	31

3.2.2. Muestra: .....	31
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización .....	31
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	33
<b>CAPITULO IV : PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	<b>34</b>
4.1. Procesamiento y análisis de datos .....	34
4.2. Presentación de los Resultados .....	35
4.3. Análisis y Discusión .....	40
<b>Capítulo V: Intervención</b> .....	<b>44</b>
5.1. Denominación del Programa .....	44
5.2. Justificación del Problema.....	44
5.3. Objetivos .....	45
5.4. Sector al que se dirige.....	45
5.5. Metodología de la Intervención .....	45
5.6. Recursos.....	46
5.7. Actividades del plan de intervención .....	47
5.8. Cronograma de actividades.....	48
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	<b>49</b>
ANEXO .....	53
ANEXO1: Matriz de Consistencia: Factores de Riesgos Psicosociales en los Trabajadores de una Empresa Privada del Distrito de Chorrillos- Lima- 2017 .....	54
ANEXO 2: Carta de Presentación a Empresa .....	55
ANEXO 3: Cuestionario.....	56

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> <i>Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Factores de Riesgo Psicosocial</i> .....	35
<b>Tabla 2:</b> <i>Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al clima laboral</i> .....	36

## Índice de Figuras

<i>Figura 1: Modelo Demanda - Control- Apoyo Social: Karasek y Johson.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 2: Exigencia Psicológica .....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 3: JCQ, Versión 1.5. Karasek, Pieper y Schwartz, 1993. Fuente: Benavides, 2000 .....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 4: Modelo de Siegrist Desequilibrio entre esfuerzo versus exigencias y recompensas.....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 5: Media Aritmética .....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 6: Resultado de Factores de Riesgos Psicosociales .....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 7: Resultado de Demandas Psicológicas como Factor de los Factores de Riesgos Psicosociales .....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 8: Resultados de la Capacidad de Control como factor de los Factores de riesgos psicosociales .....</i>	<i>39</i>
<i>Figura 9: Resultados del Apoyo Social como factor de los Factores de Riesgos Psicosociales .....</i>	<i>40</i>



## **Resumen**

La Investigación es descriptiva de diseño no experimental y explicativo, se busca determinar los factores de riesgo psicosociales en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Chorrillos, aplicándose el cuestionario del contenido del Trabajo (JCQ) para recopilar la información su estudio fue realizado por la licenciada Sonia Vega Martínez del INSHT (2001), tomando el modelo de Robert Karasek Demanda, Control y Apoyo Social que analizará y describirá los problemas de salud y psicológicos en los trabajadores.

La muestra está comprendida por 67 personas de ambos sexos, 43 hombres y 24 mujeres, de entre 19 y 60 años, que desarrollan actividades administrativas y de atención al cliente.

Los resultados obtenidos son los siguientes, el 32% aceptaron que el factor predominante es la Capacidad de control, el 27.8% la demanda psicológica y 27.1% el apoyo social. Según los resultados se desarrollara el "Taller de satisfacción y motivación laboral", para fortalecer el apoyo social, bajo la metodología de Acción-Investigación Participativa de Ezequiel Ander Egg. .

Palabra clave: factores de riesgo psicosociales, demandas psicológicas, capacidad de control, apoyo social y autonomía.

## **ABSTRACT**

The research is descriptive of non-experimental and explanatory design, it is sought to determine the risk factors in the workers of a private company of the district of Chorrillos, applying the questionnaire of the content of the Work (JCQ) to compile the information its study was carried out by the Lic. Sonia Vega Martínez of INSHT (2001), taking the model of Robert Karasek Demand, Control and Social Support that will analyze and describe the health and psychological problems in the workers.

The sample is comprised of 67 people of both sexes, 43 men and 24 women, between 19 and 60 years old, who develop administrative and customer service activities.

The results obtained are the following, 32% accepted that the predominant factor is the control capacity, 27.8% the psychological demand and 27.1% the social support. According to the results, the "Work satisfaction and motivation workshop" will be developed to strengthen social support, under the participatory action-research methodology of Ezequiel Ander Egg.

Keyword: psychosocial risk factors, psychological demands, control capacity, social support, autonomy.

## **Introducción**

Los factores psicosociales vienen considerándose un problema a nivel laboral. El INSHT (2001) refiere que son circunstancias laborales relacionadas con el desarrollo de las tareas, generando efectos negativos en el trabajador (físico y psicológico).

Las características que comprenden a estos factores son la carga psicológica, la autonomía, el contenido del trabajo, supervisión, escasa participación del trabajador, la no definición del rol y turnos rotativos.

En la empresa existen características detalladas con anterioridad, siendo un motivo para que nuestra investigación busque determinar los factores psicosociales predominantes.

Capítulo I, en él se verá el planteamiento del problema, formulándose el porqué del presente estudio, se describe la realidad problemática, y se formula el problema general, específico y la justificación.

Capitulo II, en el tenemos el Marco Teórico, basado en antecedentes internacionales y nacionales; y las Bases Teórica.

Capitulo III, contiene la metodología, el diseño, la población, muestra y la operacionalización de variables.

Capitulo IV, Contendrá los resultados, la aplicación del instrumento, el levantamiento de información, para luego ser procesados y analizados, y finalmente realizaremos su discusión, sus conclusiones y recomendaciones.

Finalizamos en el Capítulo V, luego de haber culminado con el capítulo anterior., se realizara el “Taller de Satisfacción y Motivación Laboral” y el contendrá las siguientes fases; la justificación del proyecto, el sector al cual se dirige, sus objetivos, metodología, recursos que utilizaremos, las actividades y el cronograma.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.Descripción de la realidad problemática**

Los riesgos psicosociales actualmente son considerados un problema importante para trabajadores, las empresas y el país; por ello vienen siendo objetos de muchas investigaciones.

La Rev. Perú Mes Exp. Salud Pública. (2012) nos detalla resultados de la quinta encuesta Europea sobre condiciones de Trabajo, donde el 60% de encuestados presentaron problemas con el exceso de carga de trabajo, el 19% percibían que en las empresas no se contaba con apoyo y el 14% indico haber sufrido acciones violentas o maltrato emocional.

Para el Informe del Comité Mixto OIT/OMS (1984) son situaciones relacionadas con al entorno del trabajo, sus condiciones y su cultura del trabajador.

Así mismo la OMS (1988), preciso que se clasifican en dos categorías; las que tendrían consecuencias negativas y las que generaran un bienestar positivo.

Por su parte la OIT (2013) en unos de sus artículos las define como aquellas condiciones laborales que generan estrés (físico y psicológico).

La OIT (2013) también identifica cinco grandes grupos detallados a continuación: a) el exceso de exigencias psicológica que implica ejecutar las actividades en el menor tiempo, b) el control y autonomía del trabajador para tomar sus propias decisiones poniendo en práctica sus conocimientos y habilidades c) escaso apoyo y liderazgo entre compañeros y superiores d) por ultimo las escasas compensaciones se presentan con un trato injusto, inestabilidad laboral y un bajo salario y e) la doble presencia (trabajo y familia)

Por su parte Digesa (2005), refiere que no se sabe con exactitud el porcentaje de trabajadores expuestos a los riesgos laborales, porque no existe información sobre la seguridad laboral del país

Digesa (2005) también las definirá como “las situaciones que no permitirán gozar de buena salud y bienestar, y están relacionadas con el contenido y las tareas realizadas”; concluimos que según su nivel de presencia estos podrían afectar a los trabajadores.

Digesa(2005) también señala que las consecuencias; se observaran en el trabajador, por la poca atención o por olvidar detalles importantes en sus tareas, eso originaría que a afecten al trabajador (físico y psicológicamente) y a la empresa en el incremento del ausentismo laboral, los indicadores elevados en la inseguridad laboral y la baja productividad lo que significaría que haya pérdidas económicas en la empresa; y por último que a nivel del país halla trastornos mentales en los trabajadores, en conclusión estas consecuencias no permitirán gozar de un bienestar al trabajador

Así mismo Digesa (2005) los describe como lo siguiente: a) la carga mental es el poco tiempo brindado para realizas las tareas y el esfuerzo de concentración que se requiere, el cansancio y la complejidad de la tarea, b) la autonomía temporal hace referencia libertad brindada al trabajador para gestionar su tiempo con sus tareas o tomarse un descanso c) Está conformada por el sentido y la variedad de las tareas, que implica el uso de capacidades; d) la supervisión y participación que implica la autonomía con la que cuenta el trabajador e) la definición del trabajador sobre su rol y el conflicto del roles f) es el interés brindado al trabajador, mostrando preocupación personal o consideraciones g) son las relaciones intralaborales entre los trabajadores; y h) los cambios de turnos

Si bien hay pocos estudios que fundamenten científicamente la problemática de estos riesgos psicosociales ello no desmerita brindarle la importancia debida para su estudio, según lo mencionado anteriormente sus consecuencias serán los indicadores elevados de seguridad laboral.

En el Consorcio Latino de Actividades Comerciales (LAC), se realizara nuestro estudio, el inicio de las labores fue el 17 de Junio del 2015, brindado servicios a la conocida Entidad Publica-SEDAPAL, mediante actividades comerciales y operativas, siendo las siguientes el suministro y mantenimiento de los medidores, atención al cliente, lectura de medidores, entrega de notificaciones, distribución de comunicados, inspecciones, gestión de recuperación, cierres y reaperturas; mantenimiento de conexiones de agua, detección y retiro de instalaciones clandestinas y actividades complementarias del Consorcio.

La empresa tiene aproximadamente un total de 400 colaboradores entre empleados y operarios en las siguientes actividades *Administrativas, Toma de Estado, Inspecciones, Equipos, Distribución de recibos, comunicados, implantación, gestores de servicios, cierres y reaperturas, recursos humanos y Logística*

El estudio se llevara a cabo en la base de Chorrillos, y está compuesta por 67 trabajadores quienes desarrollan funciones administrativas y de logística.

Según las funciones desarrolladas, se observara en términos generales sus consecuencias mediante en el ausentismo laboral, la baja producción, en enfermedades ocupacionales, etc.

De continuar con esta problemática aumentara el ausentismo laboral, la renuncia del personal, los problemas constantes de salud en sus trabajadores, y el bajo rendimiento en la productividad.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos - Lima?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

- ¿Cuáles son las demandas psicológicas en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos – Lima?
- ¿Cuáles son las capacidades de control en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos – Lima?
- ¿Cuáles el apoyo social en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos – Lima?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo General:**

- Determinar el factor de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de Chorrillos - Lima.

### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar las demandas psicológicas en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de Chorrillos – Lima.
- Determinar las capacidades del control en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el Distrito de Chorrillos - Lima.

- Determinar el apoyo social en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el Distrito de Chorrillos – Lima.

#### **1.4. Justificación e importancia**

Esta investigación, se inicia debido a las constantes faltas injustificadas, a las renunciaciones, la baja productividad, y a la inseguridad laboral en el Consorcio Latino de Actividades Comerciales (LAC). Los factores psicosociales son considerados actualmente como la mayor consecuencia a nivel económico y de salud en los trabajadores.

Gil Monte (2012) refiere que el problema no está el individuo, sino que radica en las circunstancias laborales. Tanto que el colaborador no puede lidiar con estas circunstancias. Por ejemplo en los trabajadores se presentan situaciones que pueden afectarlos negativamente, como el avance tecnológico ya que se debe estar en constantes capacitaciones para estar a la altura de las solicitudes del entorno laboral.

Cabe señalar que nuestra legislación, reconoce a toda persona en todos los ámbitos, incluido el laboral.

Por lo tanto, esta investigación, busca generar una cultura, donde la empresa como el trabajador goce de condiciones adecuadas.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. Antecedentes teóricos**

En nuestro estudio se seleccionó los antecedentes que guardan relación con nuestra investigación.

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Correa y Pino (2013), desarrollaron un estudio titulado “Factores de Riesgo Psicosociales en Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud Privadas (IPS)”, en Popayán Colombia el cual tuvo como objetivos identificar los riesgos psicosociales donde están propensos lo trabajadores de estas instituciones, otro objetivo fue perfeccionar y optimizar la productividad del personal y el contexto laboral. Se realizó un análisis y la comparación entre la carga y el contexto de trabajo.

La población la conformaron 91 colaboradores de las IPS, el diseño fue el no experimental y el instrumento fue el cuestionario de riesgo intralaborales, el cual conto con dos partes, la parte A de 123 preguntas dirigido a los profesionales, y B de 97 preguntas dirigido a los técnicos, al finalizar el estudio se concluyó que existe una buena apreciación del contexto laboral en técnicos que en profesionales.

María Soler (2008), en Murcia –España, se realizó la siguiente investigación, “La Evaluación de los Factores de riesgo psicosociales del trabajo en el sector hortofrutícola”, cuyo objetivo fue el describir en dicho sector los factores psicosociales, se utilizó el cuestionario FPSICO de seguridad laboral como el instrumento.

En el estudio se plantearon 3 objetivos; primero el de adaptar la FPSICO para la evaluar los riesgos laborales en dicho sector, segundo considerar el acoso laboral

un riesgo laboral y tercero determinar el riesgo en las variables estudiadas, para el levantamiento de información se estandarizó un cuestionario general durante los meses de febrero a diciembre del 2006 que evaluaban estos factores y todo tipo de riesgos físicos, psicológicos.

La población estuvo integrada por 638 trabajadores, estos se dividieron en grupos de 20 personas en salas de formación, un prevencionista junto con un miembro del equipo investigador, se encargaron de las instrucciones oportunas del cuestionario general, asegurando el anonimato de los encuestados se evitó en todo momento que el personal directivo o técnicos estuvieran presentes, en resumen la propuesta que se realizó del nuevo instrumento FAPSIHOS adaptado al sector hortofrutícola quedó conformado por 71 ítems que incluye las escalas principales del contenido del trabajo, supervisión/participación, definición del rol y las consideraciones al trabajador y el acoso laboral.

Iturralde (2014), en Guayaquil- Ecuador, realizó la siguiente investigación titulada, “Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en ECONOFARM S.A de Guayaquil” que tiene como objetivo analizar los riesgos psicosociales, se aplicó la metodología descriptiva, deductiva, inductiva y cuantitativa, bajo la encuesta, utilizada en 257 trabajadores farmacéuticos, cuyos resultados evidenciaron que los colaboradores no se encuentran satisfechos con las tareas y cargas del trabajo generándoles un cansancio emocional. En conclusión el estudio demostró que estaban continuamente expuestos a los factores psicosociales, y recomendó realizar planes de incentivos para promover la creatividad y motivación laboral.

Arcila y Cuellar (2014), en Manizales –Colombia, realizaron la siguiente investigación sobre “La Identificación de los Factores de riesgo Psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía- Manizales”, su objetivo fue conocer los riesgos intralaborales en la empresa, el diseño es no experimental, y descriptivo transversal. Luego de la identificación se incrementaron capacidades y participación de los colaboradores.

El público objetivo lo comprendieron 51 empleados, los criterios de inclusión utilizados para la muestra fueron trabajadores con trabajo fijo y de género, teniendo 22 hombres y 29 mujeres, los cuales presentaron una antigüedad promedio de 7.3 años. El resultado fue el siguiente que el riesgo es MEDIO; se plantearon acciones de prevención y corrección para reducir las consecuencia en la salud de los empleado.

Castillo (2014), realizo una investigación en Colombia sobre “Factores de Riesgo Psicosocial en la empresa de producción del suroccidente colombiano, con una visión desde la Gerencia del Talento Humano”, el objetivo caracterizo los factores intralaborales y extra laborales.

La investigación fue transversal-descriptiva-correlacional- interpretativo, donde se describieron los factores intralaborales, desde lo correlacional se relacionan con el estrés, y la fase interpretativa llego a interpretar los resultados arrojados en la investigación. La muestra fue de 56 personas del nivel ejecutivo y directivo; y 28 personas del nivel técnico y auxiliar. El resultado fue el siguiente debido a la relación negativa entre el ambiente laboral, las funciones, la estrategia organizacional, las habilidades, destrezas, expectativas, necesidades, cultura y relaciones externas generan consecuencias en la salud del trabajador, el rendimiento laboral y la productividad.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Asto (2015), realizo el estudio sobre “Factores de Riesgo Psicosocial que desencadenan accidentes de Trabajo en los colaboradores de la Empresa Factoría Industrial SAC – 2015” en Trujillo-Perú, su objetivo fue explicar los riesgo psicosociales en Factoría Industrial SAC, que llevan a la accidentalidad. Fue descriptivo y se conocieron los efectos generados por medio de encuestas.

La muestra estuvo representada por 63 colaboradores de Factoría Industrial SAC Trujillo- 2015, donde se detectaron problemas a nivel psicosocial derivados

del poco liderazgo de las jerarquías, lo que conlleva a que atraviesen situaciones estresantes con sus superiores y sus compañeros, se recomendó incluir ejercicios de pausas activas, también se recomendó los talleres de integración para todo el personal para promover trabajo en equipo y la conducción de los problemas.

Herrera (2016), en Lima se desarrolló la siguiente investigación sobre “Factores de Riesgo Psicosocial que afectan el desempeño Laboral en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016”, para determinar los riesgos psicosociales que perturban el desenvolvimiento laboral del servicio de obstétricas de dicho nosocomio, el estudio fue descriptivo, transversal y observacional. La población la conformaron 136 colaboradores entre médicos ginecoobstetra, obstétricas, enfermeros y trabajadores administrativos, se utilizó una encuesta la que arrojó que los riesgos psicosociales afectan el desempeño el trabajo teniendo a la inseguridad laboral, la relación inadecuada de los compañeros y la doble presencia.

Parqui y Flores (2016), en Arequipa desarrollaron la investigación “Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso Organizacional de trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa”, siendo su objetivo el identificar la relación los riesgos intralaborales, su diseño fue el no experimental, su investigación descriptivo – correlacional, su muestra no probabilística. La población tomada fue de 289 trabajadores administrativos, según nuestro estudio existe una relación entre ambas variables, a mayor riesgo psicosocial menor responsabilidad de la organización.

Quispe (2017), en Huancayo realizó el estudio sobre “Incidencias y Factores Asociados a Riesgo Psicosocial en el personal de Emergencia en Hospital Minsa Huancayo” su objetivo fue determinar las incidencias asociadas a los riesgos psicosociales, en el servicio de emergencia en el hospital del Minsa, fue una investigación observacional y descriptiva. La población la conformaron 54 trabajadores entre médicos, obstetras, licenciados y técnicos de enfermería de área de emergencias, excepto los de horario rotativo o vacaciones, se utilizó el Ista 21 para evaluar las dimensiones del riesgo psicosocial, se obtuvo que todos

estén expuestos a los riesgos psicosociales, presentando mayor riesgo los varones menores a 31 años y médicos.

Alegre (2014), en Lima se realizó la investigación “Análisis, Evaluación y Control de Riesgos Disergonómicos y Psicosociales en una Empresa de reparación de Motores Eléctricos”, para analizar las condiciones ergonómicas e identificar los riesgos psicosociales en la oficina y campo, de quienes reparan motores eléctricos. Para la evaluación se utilizó el método ISTAS 21, luego se procedió a tomar medidas correctivas para cada dimensión perjudicial, también se observó la relación entre las demandas y la salud de los trabajadores, luego se realizó las conclusiones y recomendaciones.

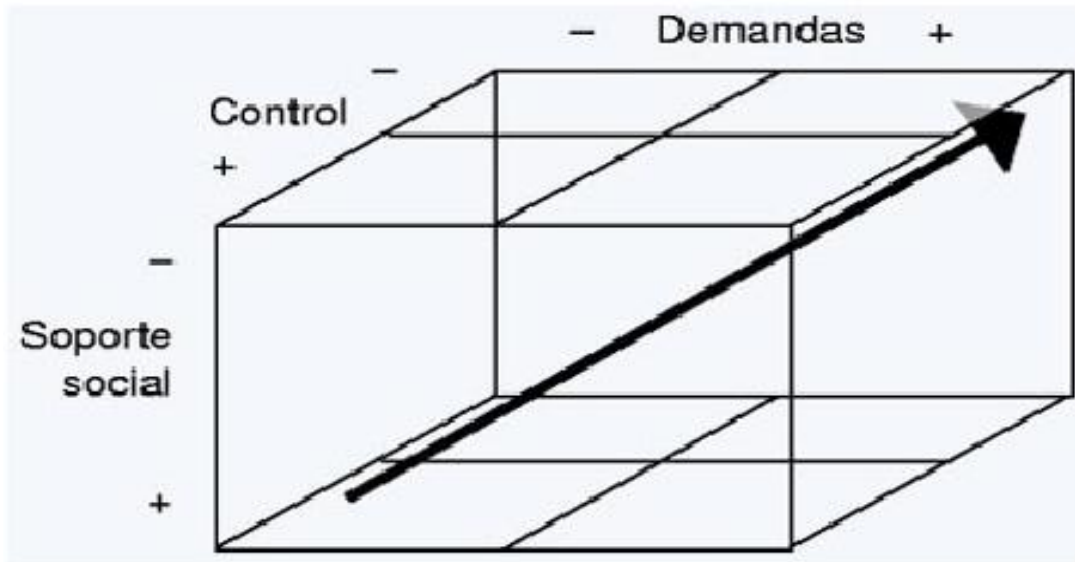
## **2.2. Bases Teóricas**

Desarrollaremos las bases teóricas de nuestro estudio

Siendo el bienestar general de los colaboradores, siendo el fin principal de toda empresa, se evaluarán teorías que sustentan nuestra investigación.

### **2.2.1. El modelo demanda-control-apoyo social**

Vega (2001) refiere que este modelo describe las dimensiones y las interacciones que existen entre ellas, el objetivo principal del modelo será estudiar las situaciones laborales donde los estresores son habituales. En el 70 se realizaron diferentes estudios en Europa los cuales demostraron los riesgos psicosociales generaban “efectos en el comportamiento”, los cuales están relacionados con las siguientes dimensiones: “**las demandas o cargas psicológicas**” que hacen referencias a los cambios y retos psicológicos; a “**la capacidad de control**” hace referencia al cómo se trabaja, la integran dos componentes el de autonomía y las capacidades, se incluye a una tercera variable la del “**apoyo social**” que cumple una función cambiante. En la figura observaremos la interrelación entre estas tres variables:

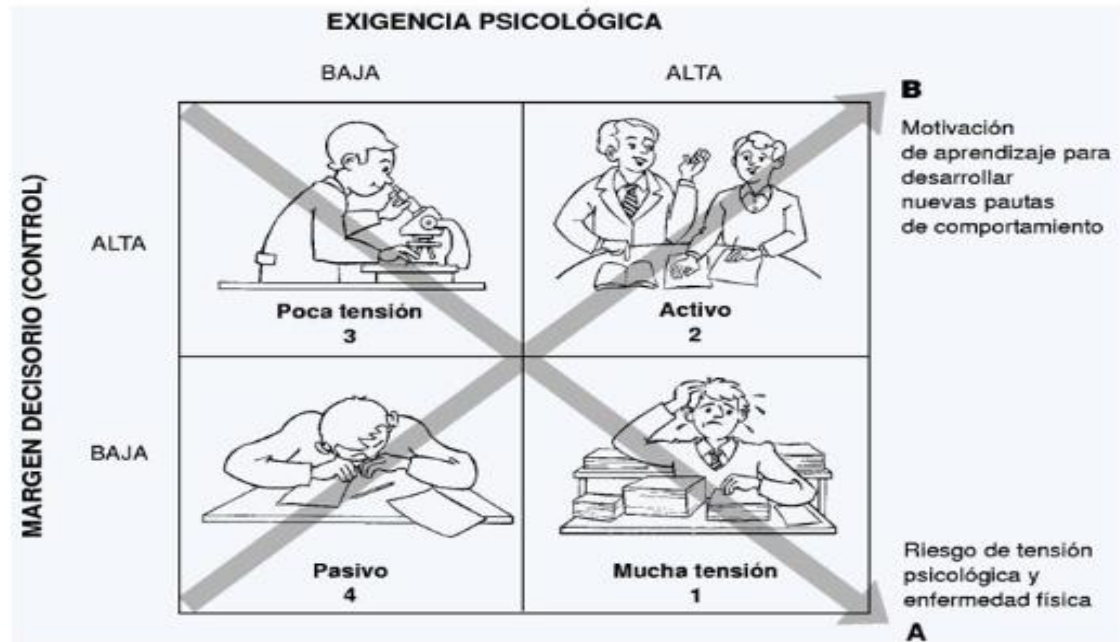


*Figura 1: Modelo Demanda - Control- Apoyo Social: Karasek y Johnson*

Vega (2001), detalla los siguientes efectos:

a) **La Tensión**, en la figura 2 observamos que “la diagonal A” muestra los efectos en la salud, donde existe elevadas demandas y una escaso control (cuadrante alta tensión) se predecirá un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. En el extremo se tiene el cuadrante de poca tensión, donde se contara con un adecuado control y exigencias mínimas. También se hace mención del tercer factor modificador “el apoyo social”, el cual dependerá de relación entre los superiores y compañeros.

b) **El Aprendizaje activo**, llamado también cuadrante del “estrés positivo”, en la diagonal B se encontraran las consecuencias en el proceder de la personas, aquí las exigencias pueden ser elevadas pero la organización permitirán al trabajador perfeccionar sus capacidades.(Vega, 2001)



*Figura 2: Exigencia Psicológica*

Se describirá la distribución de las ocupaciones en cada cuadrante del modelo:

- a) El Trabajo pasivo: la integran las ocupaciones administrativas, vigilantes y porteros.
- b) El Trabajo activo: tenemos a los abogados, jueces, ingenieros, directivos, periodistas y médicos.
- c) El de Alta tensión: tenemos los operarios sujetos al ritmo de máquinas, camareros cocineros, textiles, operadora telefónica, trabajo en oficina con tareas automatizadas y conductores urbanos
- d) La Baja tensión: tenemos a los de reparación e instalaciones, profesores de universidad, científicos y operarios especializados.

### 1. Instrumento de medida

Vega (2001) así mismo señala que este modelo fue utilizado en numerosas investigaciones, debido a ello existen diversos instrumentos para evaluar y distintas formas de aplicación, todos ellos desarrollados del cuestionario JQC (Job

Content Questionnaire), el cual será útil en la etapa de identificación, prevención y establecimiento de acciones

El JQC, es un instrumento que evalúa el del riesgo psicosocial; su fiabilidad y validez son confirmadas por diversos estudios, llegando a existir diversas versiones.

La Figura muestra una versión, adaptada y aplicada en algunos estudios de Europa.

EXIGENCIAS O DEMANDAS PSICOLÓGICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi empleo requiere trabajar muy deprisa.</li> <li>• Tengo que trabajar mucho.</li> <li>• No se me exige trabajar demasiado.</li> <li>• Tengo tiempo suficiente para conseguir terminar mi trabajo.</li> <li>• En mi trabajo me piden a menudo que haga cosas incompatibles.</li> <li>• Mi trabajo requiere que me concentre durante mucho rato en lo que hago.</li> <li>• Me interrumpen el trabajo a menudo por lo que tengo que volver a ponerme en él más tarde.</li> <li>• Tengo que trabajar contrarreloj.</li> <li>• A menudo mi trabajo se retrasa porque debo esperar el de otras personas o departamentos.</li> </ul>
CONTROL	<p>Posibilidad de desarrollo de habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.</li> <li>• En mi trabajo tengo que hacer muchas tareas repetitivas.</li> <li>• Mi trabajo requiere que sea creativo.</li> <li>• Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación.</li> <li>• En mi trabajo llevo a hacer una gran cantidad de cosas diferentes.</li> <li>• En el puesto que ocupo tengo la oportunidad de trabajar en lo que mejor sé hacer.</li> </ul>
	<p>Autonomía sobre el contenido del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta.</li> <li>• Tengo muy poco margen de libertad para decidir cómo hago mi trabajo.</li> <li>• Tengo mucha influencia sobre lo que pasa en mi trabajo.</li> </ul>
	<p>Control vertical: participación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tengo influencia significativa sobre las decisiones que se toman en mi servicio.</li> <li>• En mi servicio las decisiones se toman entre todos.</li> <li>• Tengo por lo menos alguna oportunidad de que se tengan en cuenta mis ideas sobre la empresa.</li> </ul>
APOYO SOCIAL	<p>De los compañeros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mis compañeros de trabajo son competentes.</li> <li>• Mis compañeros de trabajo son hostiles o conflictivos conmigo.</li> <li>• Mis compañeros de trabajo tienen un interés personal en mí.</li> <li>• Mis compañeros de trabajo son agradables.</li> <li>• Mis compañeros de trabajo ayudan a sacar el trabajo adelante.</li> <li>• Mis compañeros de trabajo fomentan el trabajo en equipo.</li> </ul>
	<p>De los superiores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A mi jefe le preocupa el bienestar de los que trabajan con él.</li> <li>• Mi jefe presta atención a lo que le digo.</li> <li>• Mi jefe es hostil o conflictivo conmigo.</li> <li>• Mi jefe ayuda a sacar el trabajo adelante.</li> <li>• Mi jefe consigue que la gente trabaje en equipo.</li> </ul>

Figura 3: JQC, V ersion 1.5 Karasek, Pieper y Shwarz, 1993



### 2.2.2. Modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa (Siegrist)

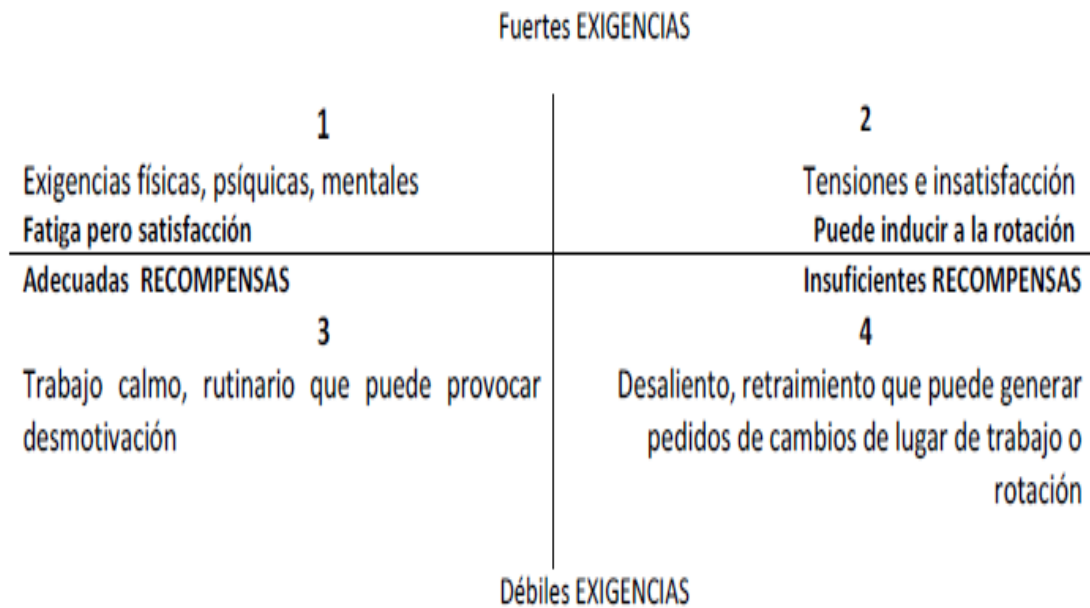
Neffa (2015), nos dice que se basa en la confrontación e inestabilidad entre las exigencias y las recompensas recibidas a cambio de su trabajo, Siegrist refiere que si los esfuerzos son más elevados que las recompensas recibidas, estas tendrían un impacto negativo en trabajadores.

Así mismo Neffa (2015) nos dice que la intensidad se puntualiza cuando por menos tiempo se le asigna al trabajador más actividades del que pueda realizar; y esto es debido al poco personal y a la incorrecta estimación de los tiempos, a la distribución salarial, a fallas en las maquinas u otros, las cuales muchas veces les obliga a realizar más tareas para sustituir tales deficiencias.

Según Neffa (2015) este modelo tiene presente los cambios que ocurren el entorno y el mercado; sobre todo la intensidad y las presiones en este sector han ido en aumento, así mismo la competitividad nacional e internacional exigen un alto performance a las organizaciones en innovaciones y la diversidad de productos los cual aumentarían la intensidad de las demandas.

Neffa (2015) menciona en su estudio dos estrategias de afrontamiento. **Una centrada en el problema**, la cual busca un apoyo para encontrar soluciones y lograr restablecer el equilibrio; la otra estrategia **el control de la emoción**, la cual busca regular las emociones que provocan las situaciones estresantes, cabe precisar que cuando ambas estrategias son insuficientes se buscara y adoptara otros medios como la reevaluación, la retirada o la evitación.

Para Siegrist según refiere Neffa (2015), las recompensas vendrían determinadas fundamentalmente por tres factores; la estima (que implica el reconocimiento, el apoyo y trato justo); el control del estatus (integrado por la estabilidad y la perspectivas de promoción) y el salario.



*Figura 4: Modelo de Siegrist Desequilibrio entre esfuerzo versus exigencias y recompensas*

1. Las fuertes exigencias y adecuadas recompensas, generan mayor fatiga pero le proporcionan satisfacciones con menores riesgos en salud.
2. Las Fuertes exigencias e insuficientes recompensas, provocan abandonar el empleo, las tensiones, insatisfacción y conflictos.
3. Las débiles exigencias y adecuadas recompensas generan un trabajo calmo, rutinario, pasivo, provocando la disminución de la creatividad y la motivación.
4. La débiles exigencias e inadecuadas recompensas provocan desaliento, poco involucramiento, estimulan la rotación y el ausentismo laboral.

Neffa (2015) refiere que el modelo esfuerzo- recompensa, integra una tercera variable correspondiente a un componente de índole más personal que se denomina – *overcommitment* (sobre implicación o sobre compromiso), esto lleva

que adopten voluntariamente actitudes individuales de comportamiento o emotivas como el aumento de trabajo.

En síntesis este estudio realiza una comparación entre Karasek y Theorell, donde se considera a los factores intrínsecos de la personalidad (actitudes y las motivaciones), y las recompensas las cuales pueden ser monetarias, simbólicas y/o morales. Neffa (2015)

### **2.2.3. La Justicia Organizacional**

Neffa (2015) refiere que este modelo tiene sus orígenes en el derecho tomando el respeto y la dignidad con la que son tratados los trabajadores, refiriéndose también a la información que se le brinda a sus trabajadores, en tal sentido transgredirla implica un deterioro en el bienestar.

(Moorman, 1991) nos dice que al relacionar los riesgos psicosociales relacionados con la justicia organizacional nos brinda coherencia, violencia laboral y sus cuatro formas de justicias organizacional (organizacional, informacional, procedimental y relacional)

Neffa (2015) también detalla los siguientes tipos de justicia; *la justicia relacional* está orientada a medir y autoevaluar la semejanza que mantiene con su superior directo; segundo *La justicia informacional* está presente cuando la autoridad proporciona información y explicación confiable sobre las decisiones para implementar o no ciertas actividades; tercero tenemos *la justicia procedural* se da cuando los trabajadores perciben que se trasgreden las reglas y normas éticas y por ultimo lado la *justicia distributiva*, es la distribución apropiada de las tareas y los incentivos.

Este estudio concluye “que un cambio favorable en la justicia organizacional, sobre todo la relacional, disminuye las perturbaciones mentales.” Neffa (2015)

#### **2.2.4. El Modelo Istas**

Neffa (2015) refiere que el modelo CoPsoQ- Istas21 (Versión 1.5), toma de Karasek (1979) y del concepto de estrés de Selye (1936) así como el de Siegrits; que es más reciente. En conclusión este modelo nos dice que su exposición es el mayor causante del ausentismo laboral por motivos de salud.

Neffa (2015) detalla que Istas está enfocado a diversos tamaños: uno reducido que es auto administrado, otro mediano para uso en empresas y organizaciones, y uno más extenso para estudios científicos.

Este modelo reúne las veinte dimensiones en cinco grupos de variable:

- a) Las exigencias mentales que es el exceso de actividades, exigencias emocionales y las cognitivas
- b) La Doble la relación (trabajo asalariado - el doméstico)
- c) El Control sobre el trabajo: es la responsabilidad con la empresa y el desarrollo de las tareas.
- d) El Apoyo y calidad de liderazgo; es la relación adecuada entre colaboradores, un buen liderazgo y el sentido del grupo.
- e) Las Compensaciones del trabajo, está referido a la estima recibida y la seguridad percibida con el futuro.

El estudio no dice que ISTAS identifica siete riesgos psicosociales estresantes, mencionados a continuación:

- a) La exigente demanda laboral
- b) No existe autonomía y capacidades laborales
- c) Clima laboral.
- d) La no definición del rol y sus conflictos.
- e) Al no compensar el trabajo.

### 2.3. Definición conceptual

Se han propuesto diferentes definiciones, sobre los factores psicosociales los cuales nos permitirán enfocar el problema:

El Comité Mixto OIT/OMS (1984), refiere que es la interrelación que este tiene con, su contexto, sus necesidades, cultura y situaciones fuera del trabajo, que influyen en el bienestar y la productividad.

Por su parte Moncada, Llorens y Kristensen (2000) los define como “las características del entorno las cuales afectan su salud física como psicológica de los colaboradores”

Moncada, Llorens y Kristensen (2000) también mencionan sus efectos:

a) **El control de las actividades**, mediante las habilidades propias y la autonomía.

b) **Así mismo las exigencias psicológicas**; la cual la integran dos vertientes la cuantitativa que es realizar las tareas en el menos tiempo y la cualitativa es la carga emocional, cognitivo y el sensorial.

c) **Y el apoyo**, se presenta con el apoyo instrumental y la interrelación entre los colaboradores

Así mismo el Instituto de Seguridad Laboral de Chile (2009), los define como las “situaciones relacionadas al trabajo las cuales afectan de forma positiva y negativa”

Podemos identificar los cinco grupos de factores psicosociales, detallados a continuación:

a) El exceso de carga psicológica, es el trabajo inmediato, la toma de decisiones difíciles y opinar.

- b) Es la poca influencia para progreso del colaborador, es cuando no se brinda la posibilidad de usar nuestras habilidades y conocimientos adquiridos.
- c) El escás de apoyo y liderazgo, es el trabajo aislado sin apoyo de compañeros.
- d) Implica un trabajo injusto y carente de compensaciones.
- e) Y la presencia del trabajador entre las actividades laborales y las actividades domésticas.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

Nuestro estudio es descriptivo y según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se busca determinar la predominancia de un fenómeno, recolectando datos y describiéndolos.

##### **3.1.2. Diseño**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010)” el diseño es no experimental y explicativo, no se realizara la manipulación y se explicara el comportamiento de la variable con otras.

#### **3.2. Población y Muestra**

##### **3.2.1. Población:**

Nuestra población, está conformada por 67 personas de ambos sexos, 43 hombres y 24 mujeres, entre 19 y 60años, quienes realizan actividades administrativas.

##### **3.2.2. Muestra:**

Es una muestra censal donde se eligió el 100% de la población y donde esta es universo, población y muestra a la vez Ramírez (1997)

#### **3.3. Identificación de la variable y su operacionalización**

La variable de estudio es el factor de riesgo psicosocial, el cual tendrá como objetivo determinar los riesgos en el trabajador.

### Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Preguntas	Niveles
<b>Factor de Riesgo Psicosocial:</b> son las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, las satisfacciones, las necesidades, las capacidades y las situaciones presentes fuera del trabajo, tanto que impiden la obtención del bienestar del trabajador(OIT/OMS, 1984)	<b>Demandas Psicológicas:</b> Son exigencias psicológicas es decir la carga mental, poco tiempo, concentración e interrupciones imprevistas.	1. Tengo demasiada carga de trabajo. 2. Mi trabajo me exige mayor concentración. 3. Tengo que trabajar contra el tiempo. 4. Me interrumpen a menudo	Totalmente de Acuerdo De Acuerdo Indeciso En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	<b>Capacidad de Control:</b> está referido al cómo se trabaja, y tiene dos componentes; la autonomía y el perfeccionamiento de las habilidades.	5. Realizo tareas repetitivas 6. Me exigen un alto nivel de capacitación para el desarrollo de mi actividad. 7. En el cargo que ocupo puedo desenvolverse en lo que mejor se hacer. 8. En mi trabajo tomo mis propias decisiones 9. No tengo libertad para decidir cómo realizar mis actividades. 10. Las decisiones se toman entre -todos. 11. Tengo la oportunidad de opinar sobre la empresa.	Totalmente de Acuerdo De Acuerdo Indeciso En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	<b>El Apoyo Social:</b> es el clima laboral y tiene dos componentes; la relación emocional - y el soporte instrumental.	12. Mis compañeros son conflictivos. 13. Mis compañeros están pendientes de mí. 14. En mi trabajo se promueve el trabajo en equipo. 15. A mi jefe le preocupa el bienestar de los trabajadores. 16. Mi jefe es conflictivo. 17. Mi jefe logra realizar el trabajo equipo.	Totalmente de Acuerdo De Acuerdo Indeciso En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo



### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Instrumento estudiado por Sofía Vega Martínez licenciada en Psicología del INSHT- España (2001) de Robert Karasek denominado Demanda-Control- Apoyo Social el cual evaluara las condiciones laborales para determinar los riesgos psicosociales que impiden el desarrollo las actividades, la integran tres factores las demandas psicológicas que es realizar las tareas en corto tiempo; la capacidad de control que son las capacidades que tiene trabajador y el apoyo que es la relación entre compañeros y superiores (clima social)

Se elaboraron; 4 preguntas o ítems; por la demandas psicológicas; 7 preguntas o ítems; de capacidad de control y 6 preguntas o ítems de la demanda de apoyo.

Luego se aplicó el instrumento en los 67 trabajadores del Consorcio Latino de Actividades Comerciales - Chorrillos

## CAPITULO IV PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Procesamiento y análisis de datos

Luego se procedió con:

- a) Tabular de la información, codificación e ingresarla a una base de datos (IBM SPSS 21 y MS Excel 2013).
- b) Se estableció la frecuencia y la incidencia participativa (porcentaje) de los resultados.
- c) Uso de técnicas estadísticas
  - Valor máximo y mínimo

$$\bar{X} = \frac{\sum^n Xi}{n}$$

**Figura 5:** Media Aritmética

## 4.2. Presentación de los Resultados

Tabla 1: *Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Factores de Riesgo Psicosocial*

Puntaje Total		
N	Válido	67
	Perdidos	0
Media		57,57
Mínimo		43
Máximo		82

El estudio a los 67 trabajadores, tiene como interpretación los siguientes datos:

Una media de 57,57 Puntos

Un valor mínimo de 43 Puntos

Un valor máximo de 82 Puntos

**Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al clima laboral**

		<b>Demandas Psicológicas</b>	<b>Capacidad de Control</b>	<b>Apoyo Social</b>
N	Válido	67	67	67
	Perdidos	0	0	0
Media		13,37	24,94	19,25
Mínimo		5	19	7
Máximo		20	34	29

En las dimensiones podemos observar los siguientes resultados:

En las Demandas Psicológicas se puede observar:

- Una media de 13,37 puntos
- Un mínimo de 5 puntos.
- Un máximo de 20 puntos

En la Capacidad de Control se puede observar:

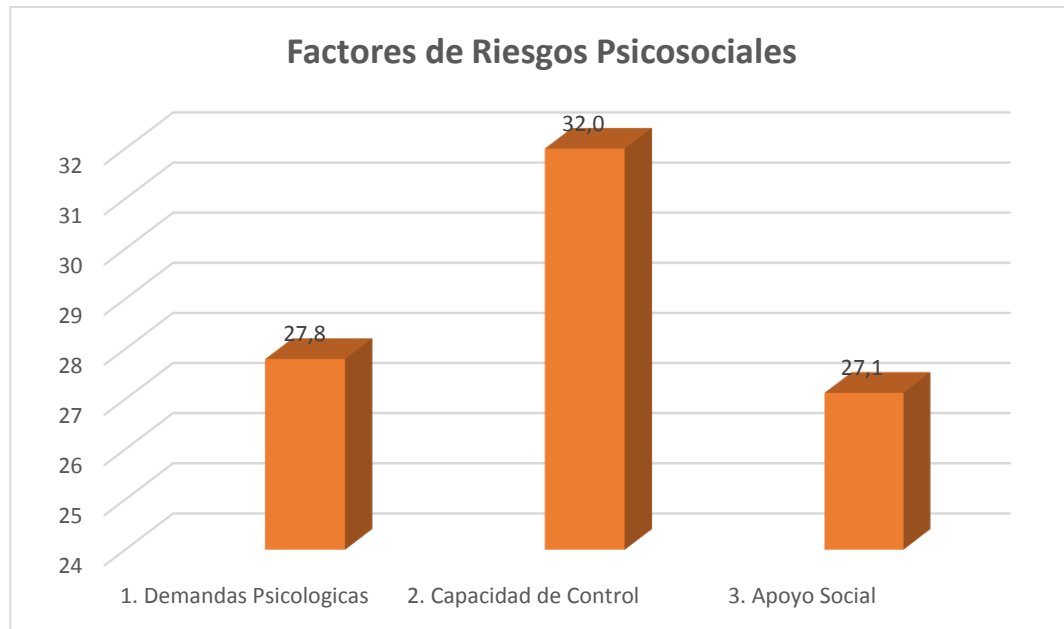
- Una media de 24,94 Puntos.
- Un mínimo de 19 Puntos.
- Un máximo de 34 Puntos.

En el Apoyo Social se puede observar:

- Una media de 19,25 Puntos.

- Un máximo de 29 Puntos.
- Un mínimo de 7 puntos

En los resultados obtenidos, observaremos en las tablas estadísticas el alto índice, referente a las categorías de las respectivas dimensiones.



***Figura 6: Resultado de Factores de Riesgos Psicosociales***

- Comentario:

El Factor predominante en los trabajadores se ha tenido como resultado lo siguiente:

- El Factor de Capacidad de Control, con un 32%
- El Factor Apoyo Social, con un 27.1%.

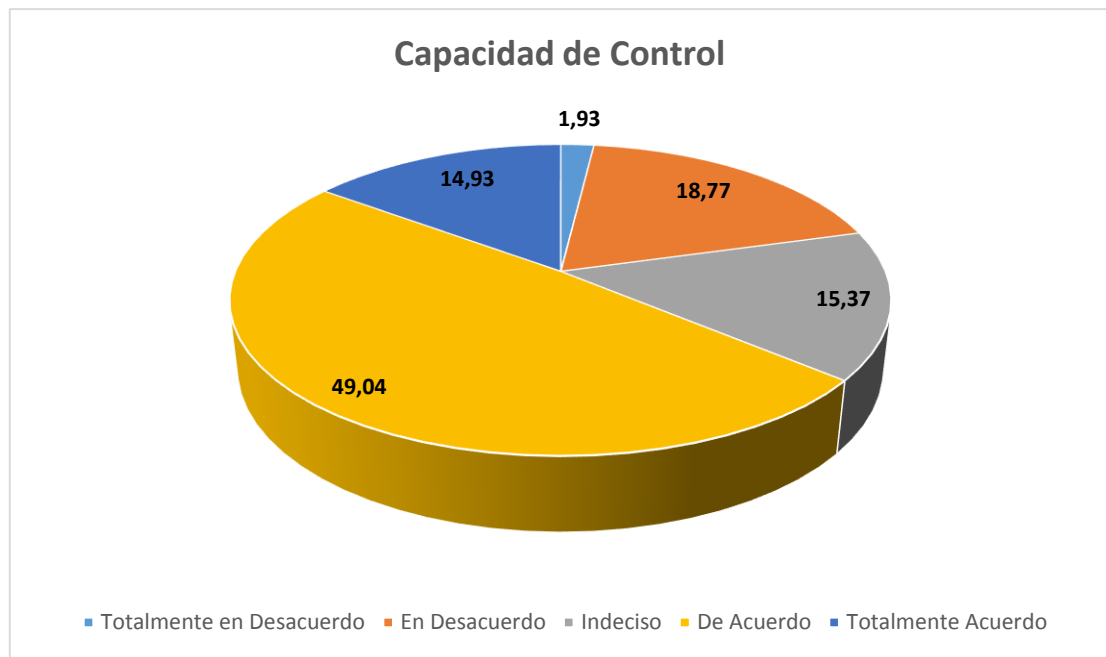


**Figura 7:** Resultado de Demandas Psicológicas como Factor de los Factores de Riesgos Psicosociales

#### **Interpretación:**

La Demanda Psicológica se obtuvo los siguientes resultados:

- El 55.60% aceptaron la presencia de Demandas Psicológicas en el Consorcio. (de Acuerdo y Totalmente de Acuerdo).
- El 30.23% rechazaron la presencia de Demandas Psicológicas en el Consorcio. (en Desacuerdo o Totalmente en Desacuerdo).
- Y el 14.18 % de colaboradores se encontraba inseguro con la presencia de Demandas Psicológicas en el Consorcio. (Indeciso)

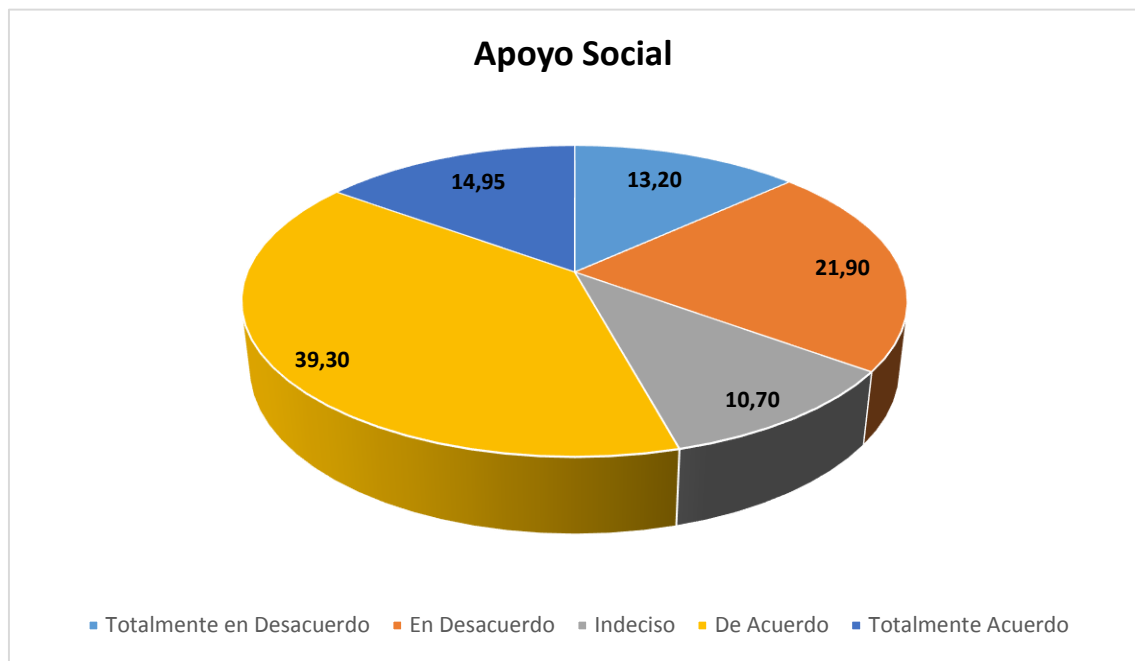


**Figura 8:** Resultados de la Capacidad de Control como factor de los Factores de riesgos psicosociales

- **Interpretación:**

La Capacidad de Control obtuvo los siguientes resultados:

- El 63.97% aceptaron contar con la capacidad de control. (Acuerdo y totalmente de Acuerdo).
- El 20.70% rechazaron contar con capacidad de Control (totalmente en Desacuerdo).
- El 15.37% se encontraba inseguro de contar con capacidad de control.(Indeciso)



***Figura 9: Resultados del Apoyo Social como factor de los Factores de Riesgos Psicosociales***

- **Comentario:**

El Apoyo Social obtuvo como resultado lo siguiente:

- El 54.25% aceptaron la presencia de Apoyo Social (acuerdo y totalmente de acuerdo).
- El 35.10 % rechazaron la presencia de Apoyo Social ( en desacuerdo y totalmente en desacuerdo)
- El 10.70% de colaboradores mostraron inseguridad en el Apoyo Social (Indeciso).

#### **4.3. Análisis y Discusión**

El estudio dio a conocer el Factor predominante en los 67 trabajadores, mediante JQC versión 1.5 Karasek, Pieper y Schwartz, 1993, se procedió a explorar las dimensiones:



*Según los resultados obtenidos se observó que predomina el factor Capacidad de Control con un 32% y el Apoyo Social con un 27.1% como el más bajo.*

Vega (2001) nos menciona que Robert Karasek observó que tantos los problemas en la salud y el cambio en el comportamiento de los trabajadores se debía a la presencia de demandas psicológicas exigentes y a las pocas capacidades desarrolladas en los colaboradores.

**Comentario:**

Observamos que predomina el factor capacidad de control, donde podemos decir que en la empresa se cuenta con el este recurso para moderar las demandas del trabajo diario; donde hace referencia a que se cuenta autonomía y el desarrollo de las capacidades en los trabajadores, contando con influencia en la toma de decisiones y en controlar sus propias tareas, así mismo la empresa también les brinda la facilidad de desarrollar sus propias capacidades mediante el aprendizaje y el trabajo variado

*Respecto al Factor Demandas Psicológicas en los trabajadores, se obtuvo una aceptación de 55.6% y un rechazo del 30.23%.*

Vega (2001) refiere que las demandas psicológicas es el cuanto se trabaja como el volumen de trabajo, la presión con el tiempo para el desarrollo de las actividades, y las interrupciones que se presentan en el desarrollo de estas.

**Comentario:**

Según lo mencionado anteriormente se define que los trabajadores de la empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos, aceptan la presencia de las demandas psicológicas porque el volumen de trabajo es elevado tanto en el área administrativa como en el de operaciones, así mismo existe presión para realizar las actividades en el menor tiempo y con menor cantidad de personal previsto.

*Con respecto al Factor Capacidad de Control se obtuvo una aceptación de 63.97% y un rechazo del 20.70%.*

Vega (2001) La Capacidad de Control es esencial en el modelo, porque modela las demandas psicosociales en el trabajo, a este factor la componen la autonomía y las capacidades, tratándose de recursos importantes que permitirán tomar asertivas en relación a su trabajo, llevar el control de sus propias actividades.

**Comentario:**

Según lo mencionado podemos decir que en los trabajadores de la empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos, predomina el factor capacidad de control por contar con la capacidad para influenciar en la toma de decisiones en el trabajo, tener el control en el desarrollo de sus tareas, así como la posibilidad de poder desarrollar y el fortalecimiento de sus capacidades.

*Con respecto al Factor Apoyo Social en los trabajadores tienen una aceptación del 54.25% y un rechazo del 35.10%.*

Vega (2001) refiere que el factor apoyo social, cumple la función de incrementar en el individuo la habilidad para superar situaciones de estrés, llegando a ser un amortiguador del efecto de estrés en su salud.

**Comentario:**

De acuerdo a lo mencionado podemos decir que en los trabajadores de la empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos, existe un clima social relativamente aceptable, entre compañeros y superiores, siendo influenciados muchas veces por los cambios en la organización.

Por lo tanto podremos decir que depende del programa de intervención que se realice para la fortalecer el factor Apoyo Social y Capacidad de Control para que podamos reducir la presencia de riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos.

#### **4.4. Conclusión**

1. El factor predominante en el riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de Chorrillos, es el factor de Capacidad de Control, con un 32% de aceptación.
2. El factor de demandas Psicológica en el riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de Chorrillos, es el factor de Capacidad de Control, presenta un 56.6% de "Aceptación".
3. El factor de capacidad de control en el riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de Chorrillos, es el factor de Capacidad de Control, presenta un 63.97% de aceptación.
4. El factor de apoyo social en el riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de Chorrillos, es el factor de Capacidad de Control, presenta un 54.25% de "Aceptación".

#### **4.5. Recomendaciones**

Se establecerán las siguientes recomendaciones:

1. Diseñar un programa de intervención dirigido a prevenir y evaluar las dimensiones de los riesgos psicosociales
2. Promover un Proyecto de Intervención.
3. Fortalecer el área que forma parte de la intervención, implementando programas integrales que nos permitan la detención y disminución de los efectos negativos en los trabajadores.
4. Realizar una medición periódica de los factores de riesgos psicosociales.

## Capítulo V: Intervención

### 5.1. Denominación del Programa

“Taller de Satisfacción y Motivación Laboral”

### 5.2. Justificación del Problema

En Colombia (2016), se diseñó una modelo de intervención, mediante la observación de las cargas psicológicas en una institución de salud, que permitiera perfeccionar el cómo abordar ciertas demandas o funciones que disminuyan los riesgos psicosociales, donde su desarrollo se dio desde una metodología participativa que al interactuar con los sujetos se construye conocimiento partiendo de las realidades propias de cada uno, con la probabilidad de conseguir los objetivos planeados. Según nuestro estudio se obtuvo los siguientes resultados: la Capacidad de Control 32%, el factor Demandas Psicológicas con un 27.8% y el apoyo social 27.1%.

Solano (2015), realizó la siguiente investigación sobre “Factores de Riesgos que desencadenan accidentes laborales en Factoría Industrial SAC Trujillo 2015 e identificar los factores psicosocial donde se está expuestos y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores, la investigación realizada fue de tipo descriptiva y el uso de instrumentos (encuesta) y técnicas como la observación y la entrevista

Así mismo se detallaron las siguientes recomendaciones, realizar **talleres de capacitación** para promocionar competencia sobre técnicas de motivación, aprendizaje y comunicación positiva, otro el de incluir **ejercicios de pausas activas** generando la motivación y la mejora interpersonal, además de promover la integración social y se finalizara con un evaluación anual.

### **5.3. Objetivos**

#### **5.3.1. Objetivo General**

Implementar y fortalecer el apoyo social en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el Distrito de Chorrillos- Lima.

#### **5.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Concientizar a colaboradores de su participación en la atenuación de los factores de riesgos psicosociales.
- b) Formular y crear grupos que participen en la resolución de conflictos en las relaciones intralaborales.
- c) Crear de talleres de fortalecimiento de capacidades.

### **5.4. Sector al que se dirige**

El presente programa de fortalecimiento del factor apoyo social denominado “Taller de Satisfacción y Motivación Laboral” está dirigido a los trabajadores del Consorcio Latino de Actividades Comerciales.

### **5.5. Metodología de la Intervención**

Este programa está orientado a fortalecer el factor apoyo social entre trabajadores del Consorcio Latino de Actividades Comerciales.

Tomando en cuenta lo señalado por Ander- Egg (1990) quien refiere que la Investigación - Acción- Participativa es un enfoque donde el proceso de conocer, intervención y de participación ocurren en simultáneo.

En el programa denominado “Taller de Satisfacción y Motivación Laboral” realizara talleres de concientización, rendimiento y satisfacción laboral.

## **5.6. Recursos**

### **5.6.1. Recursos Humanos**

- Trabajadores
- Trabajadora social
- Personal de RR.HH

### **5.6.2. Recursos materiales**

- Papelotes
- Cartulina
- Útiles de escritorio (lapiceros, plumones, etc.)
- Material de tejido (lana)
- Hojas bonb
- Videos de sensibilización
- Proyector.
- Televisor y dvd.

### 5.7. Actividades del plan de intervención

	ACTIVIDAD	OBJETIVO	META	RESPONSABLE	TIEMPO
<b>FASE 1</b>	<b>Proyección de Video:</b> Video sobre relaciones laborales - Charla “tipos de liderazgo”	Concientización e implicación de los trabajadores	Lograr concientizar la importancia del apoyo social en el trabajo	Trabajadora Social y Asistente Bienestar	60 minutos
<b>FASE 2</b>	Ejercicio Personal o grupal sobre "Valorar el Autoestima" (fortaleza y debilidades) .Técnica de solución de problemas, exposición de un caso: adaptación de propuesta Marisa Bosquet en su libro que no te pese el trabajo (2000)	Mejorar las relaciones interpersonales en el Consorcio Latino de Actividades Comerciales	Generar relaciones asertivas entre compañeros y supervisores	Trabajadora Social y Equipo capacitador	60 minutos
<b>FASE 3</b>	<b>Dinámica sobre "El Ovillo de lana"</b> , la cual sirve para cerrar los grupos y ver la cohesión entre los miembros .Ejercicio para la identificar y satisfacer el logro reconocimiento y responsabilidades obtenidas	Participación en la evaluación de los resultados del programa	Fortalecer el trabajo en equipo	Trabajadora Social y Equipo capacitador.	60 minutos

## 5.8. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMB.				OCTUBRE			
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
COORDINACION INTERNA: Implementación del programa																												
Organización con el Equipo.	X	X																										
Establecimiento de horario y fechas.																												
Solicitud y entrega de materiales.																												
DIFUSION DEL PROGRAMA:																												
Invitación a los trabajadores, mediante avisos, correos organizacionales y en las charlas de Prevención de Riesgos.							X	X	X	X																		
INICIO Del PROGRAMA: Se realizará la concientización de la importancia del Taller, se formaran grupos de trabajos según las actividades que realizan los colaboradores.													X	X														
ACTIVIDADES DE INTEGRACION LABORAL																												
" Festival del Agua 2018" compartir, juegos, etc.																	X											
TALLER DE PARTICIPACION Y EVALUACION DE LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA:																												
Dinámica sobre el "Ovillo de Lana" e Identificación de las satisfacciones laborales																					X	X	X					



## Referencias Bibliográficas

✓ Ander – Egg, E. (1990), Repensando la Investigación- Acción- Participativa recuperado

[file:///D:/PLAN%20DE%20INTERVENCION/22939\\_Repensando%20la%20investigacion.pdf](file:///D:/PLAN%20DE%20INTERVENCION/22939_Repensando%20la%20investigacion.pdf)

✓ Castillo, A. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial en Empresa de Producción del Suroccidente Colombiano, una visión desde la Gerencia del Talento Humano recuperado de

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1278/Articulo%20Ana%20Maria%20Castillo.pdf?sequence=1>

✓ Comité Mixto OIT/OMS (18-24 de Setiembre de 1984). Informe del Comité Mixto OIT/ OMS de Medicina del Trabajo recuperado de

<http://apps.who.int/iris/handle/10665/37336>

✓ Coral, M. (2014). Análisis, Evaluación y Control de Riesgos Disergonomicos y Psicosociales en una Empresa de reparación de Motores Eléctricos recuperado de

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6096/CORAL\\_MARIA\\_ANALISIS\\_EVALUACION\\_CONTROL\\_RIESGOS.pdf?sequence=2](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6096/CORAL_MARIA_ANALISIS_EVALUACION_CONTROL_RIESGOS.pdf?sequence=2)

✓ Correa, Z. y Pino, E. (2013). Factores de Riesgo Psicosociales en Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud- IPS- Privadas recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.16.pdf>

✓ Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales de Andalucía (2009). Guía de Prevención de Riesgos psicosociales recuperado

[http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\\_new/files/riesgospsicosocialesand/publication.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files/riesgospsicosocialesand/publication.pdf)

✓ El Ministerio de Salud- Digesa(2005) Manual de Salud Ocupacional recuperado de

[http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual\\_deso.PDF](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF)

✓ Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. P. (2010), Metodología de la Investigación recuperado

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci3n%205ta%20Edici3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci3n%205ta%20Edici3n.pdf)

✓ Huacasi, Z y Ticona Y. (2016). Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso Organizacional de trabajadores en la Municipalidad Provincial de Arequipa recuperado de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3528/Pshupazb.pdf?sequence=1>

✓ Monte, G. (2012) Riesgos Psicosociales en el Trabajo y Salud Ocupacional recuperado de:

<http://prodelcorp.edu.pe/material/2837RIESGOS%20PSICOSOCIALES%20EN%20EL%20TRABAJO%20Y%20SALUD%20OCUPACIONAL.pdf>

✓ Neffa, J. (2015). Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo contribuci3n a su estudio recuperado de

<http://www.izt.uam.mx/sotraem/NovedadesEditoriales/riesgotrabajo.pdf>

✓ Organizaci3n Mundial de Salud (OMS, 1988) Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su relaci3n con la Salud. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf)

✓ Organizaci3n Internacional del Trabajo ( 2013) La Organizaci3n del Trabajo y los Riesgos Psicosociales: una mirada de g3nero, extraído de hoja informativa Genero/ Salud y seguridad en el Trabajo de la OIT recuperado de [http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones\\_OIT/Anexo\\_OIT\\_3.pdf](http://www.saltra.una.ac.cr/images/SALTRA/Documentacion/Publicaciones_OIT/Anexo_OIT_3.pdf)

✓ Peláez, S. y Cuellar (2014), S. La Identificación de los Factores de riesgo Psicosociales, intralaborales, en los trabajadores de la fundación Sofía, de la ciudad de Manizales recuperado de

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/1271/1/Trabajo%20de%20Susana.pdf>

✓ Quispez, C. (2016). Factores de Riesgo Psicosocial que afectan el desempeño Laboral en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2016 recuperado de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2594/1/QUISPEZ\\_CM.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2594/1/QUISPEZ_CM.pdf)

✓ Solano, S. (2015). Factores de Riesgo Psicosocial que dese accidentes de Trabajo en los colaboradores de la Empresa Factoría Industrial SAC en el año 2015 recuperado de

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3179/SOLANO%20ASTO%20SILVANA%20KATHERINE%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

✓ Solorzano, K. (2017). Incidencia y Factores Asociados a Riesgo Psicosocial en Personal de Emergencia en Hospital Minsa Huancayo recuperado de [http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/184/Kenyu\\_Solorzano\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1](http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/184/Kenyu_Solorzano_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1)

✓ Soler, M. (2008). La Evaluación de los Factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/11033/SolerSanchez.pdf;jsessionid=E94A1FDA7C145B8B51EF87>

✓ Vega, S. (2001). Riesgo Psicosocial: El Modelo demanda- Control- apoyo (I) recuperado [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)

✓ Vega, S. (2001). Riesgo Psicosocial: El Modelo demanda- Control- apoyo (II) recuperado

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_604.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf)

✓ Zambrano, E. (2014). Análisis y evaluación de los factores de riesgos psicosociales en el sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de la Empresa ECONOFARM S.A de Guayaquil recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10057/1/UPS-GT000821.pdf>

# ANEXO

## ANEXO1:

### Matriz de Consistencia: Factores de Riesgos Psicosociales en los Trabajadores de una Empresa Privada del Distrito de Chorrillos- Lima- 2017

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Metodología Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema Principal:</b> ¿Cuál es el factor de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos - Lima?</p> <p><b>Problemas Secundarios:</b> 1. ¿Cuáles son las demandas psicológicas en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos – Lima? 2. ¿Cuáles son las capacidades de control en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos – Lima? 3. ¿Cuál es el apoyo social en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de chorrillos - Lima?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Evaluar factor de riesgo psicosocial en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de Chorrillos - Lima.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> 1. Determinar las demandas psicológicas en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el distrito de Chorrillos – Lima. 2. Determinar las capacidades del control en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el Distrito de Chorrillos - Lima. 3. Determinar el apoyo social en los trabajadores de una empresa privada ubicada en el Distrito de Chorrillos – Lima.</p>	Factores de Riesgos Psicosociales	<p>Demandas Psicológicas</p> <p>Capacidad de Control</p> <p>El Apoyo Social</p>	<p><b>Población</b> Nuestra población, está conformada por 67 personas de ambos sexos, 43 hombres y 24 mujeres, entre 19 y 60años, quienes realizan actividades administrativas en el Consorcio.</p> <p><b>Muestra:</b> Es una muestra censal donde se eligió el 100% de la población y donde esta es universo, población y muestra a la vez Ramírez (1997)</p> <p><b>Tipo:</b> Nuestro estudio es descriptivo y según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se busca determinar la predominancia de un fenómeno, recolectando datos y describiéndolos.</p> <p><b>Diseño:</b> Según Hernández, Fernández y Baptista (2010)” el diseño es no experimental y explicativo, no se realizara la manipulación y se explicara el comportamiento de la variable con otras.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Encuesta</p>

## ANEXO 2: Carta de Presentación a Empresa



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

### CARGO

Lima, 26 de diciembre del 2017

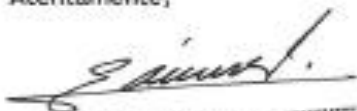

Carta N° 3385-2017-DFPTS

Licenciado  
JOSE ENRIQUE CAMARENA MEJÍA  
GERENTE DE PROYECTO  
CONSORCIO LATINO DE ACTIVIDADES COMERCIALES  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita Cinthya Paola MOSCOSO CORDOVA, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 42-242043-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

  
 Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Decano (a)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGSlah  
Id. 794288



### ANEXO 3: Cuestionario

Fecha: \_\_\_\_\_

➤ **IDENTIFICACIÓN:**

Del colaborador del Consorcio Latino de Actividades Comerciales:

Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_ Tiempo Laborando \_\_\_\_\_

➤ **INSTRUCCIONES:**

Continuación encontrara un conjunto de enunciados en donde usted tendrá que responder marcando la alternativa que le convenga. Por cada pregunta o ítem tendrá usted 5 alternativas:

a)	Totalmente de acuerdo
b)	De Acuerdo
c)	Indeciso



d)	En Desacuerdo
e)	Totalmente en desacuerdo

Deberá elegir una alternativa y marcar con una (x) o (+) a la alternativa que más le convenga. Trate de contestar todas las preguntas del cuestionario. Si no entiende una de ellas puede preguntar al examinador de la prueba.

No hay tiempo límite para el desarrollo del cuestionario.

DIMENSIÓN DE DEMANDAS PSICOLOGICAS						
Nº	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	Tengo demasiada carga de trabajo					
2	Mi trabajo me exige mayor concentración					
3	Tengo que trabajar contra el tiempo					
4	Me interrumpen a menudo					

DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	En mi trabajo realizo tareas repetitivas					
6	Me exige un alto nivel de capacitación para el desarrollo de mi actividad.					
7	En el cargo que ocupo puedo desenvolverme en lo que mejor se hacer					
8	En mi trabajo tomo mis propias decisiones					

9	No tengo libertad para decidir cómo realizar mis actividades					
10	Las decisiones se toman entre todos					
11	Tengo la oportunidad de opinar sobre la empresa					

DIMENSION DE APOYO SOCIAL						
N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
12	Mis compañeros de trabajo son conflictivos					
13	Mis compañeros están pendientes de mi					
14	En mi trabajo se fomenta el trabajo en					

	Equipo					
15	A mi jefe le preocupa el bienestar de los trabajadores					
16	Mi jefe es conflictivo.					
17	Mi jefe logra realizar el trabajo en equipo					

**GRACIAS POR SU ATENCION Y COLABORACION!!**

## TRABAJO FINAL DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON ANTIPLAGIO

Recibidos x



Cinthya Moscoso Cordova

@ 18 abr. (hace 7 días) ☆

Buenas tardes, Estimado Dr. Fernando, mi nombre es Cinthya Paola Moscoso Cord...



FERNANDO RAMOS

@ 22 abr. (hace 3 días) ☆



para mí ▾

Buenas noches

SU TESIS ESTA APROBADA

Observaciones: debe corregir las observaciones

Mg. Fernando Ramos Ramos

...



## PlagiarismCheckerX Summary Report

